



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DO CAFE JEMBER**

**SKRIPSI**

oleh:

Edo Yudha Persada  
NIM. 1310411342

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edo Yudha Persada

NIM : 1310411342

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di do Cafe Jember; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 31 Juli 2017

Yang menyatakan,

Edo Yudha Persada

NIM. 1310411342



## **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DO CAFE JEMBER**

Oleh:

Edo Yudha Persada  
NIM. 1310411342

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso, SE., MM.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DO CAFE JEMBER, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

H a r i : Rabu  
Tanggal : 9 Agustus 2017  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Ketua Penguji,

Bayu Wijyantini, SE., MM.  
NPK. 10 09 661

Anggota 1,

Maheni Ika Sari, SE., MM.  
NPK. 197708112005012000

Anggota 2,

Budi Santoso, SE.MM.  
NPK. 10 03 711

Mengesahkan:

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.  
NPK. 01 09 289

Ketua Program Studi,

Drs. Anwar, M.Sc.  
NPK. 85 03 125

## **PERSEMBAHAN**

*Sebagai wujud rasa syukur yang tidak terhingga atas selesainya skripsi ini, maka skripsi ini saya persembahkan kepada:*

- 1. Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.*
- 2. Teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.*
- 3. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi*
- 4. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember*

## MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(QS. Al-Baqarah: 153)

“Jika kamu bertaqwa, Allah akan membimbingmu.”

(QS. Al-Baqarah: 282)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat izin dan ridhoNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di do Cafe Jember”.

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada peneliti.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah mempermudah proses pengajuan skripsi.
3. Ibu Bayu Wijyantini, SE., MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
4. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Maheni Ika Sari, SE. MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Budi Santoso, SE.MM. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar.
5. Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Teristimewa orang tua tersayang, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 31 Juli 2017

Hormat saya

**Edo yudha persada**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.2 Pengertian Jasa .....	10
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	11
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	12
2.1.5 Keputusan Pembelian .....	16
2.1.6 Kualitas Layanan .....	19
2.1.7 Bauran Pemasaran Jasa .....	21
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Konseptual .....	27



2.4	Hipotesis .....	27
2.4.1	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	27
2.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	28
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	30
3.2	Identifikasi Variabel .....	30
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	31
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	32
3.4.1	Jenis Data .....	32
3.4.2	Sumber Data .....	32
3.5	Populasi, Sampel, dan <i>Sampling</i> .....	32
3.5.1	Populasi .....	32
3.5.2	Sampel .....	33
3.5.3	<i>Sampling</i> .....	33
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.7	Teknik Pengukuran Data .....	34
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.8.1	Uji Validitas .....	35
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	35
3.9	Analisis Regresi Berganda .....	36
3.10	Uji Asumsi Klasik .....	36
3.11	Uji Hipotesis .....	39
3.12	Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	39
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	41
4.1.1	Sejarah Singkat do Cafe Jember .....	41
4.1.2	Visi dan Misi do Cafe Jember .....	42
4.1.3	Struktur Organisasi do Cafe Jember .....	43
4.1.4	Tenaga Kerja do Cafe Jember .....	45
4.1.5	Produk dan Pelayanan do Cafe Jember .....	45
4.2	Hasil Analisis Data .....	46
4.2.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	46

4.2.2	Analisis Deskriptif Pertanyaan .....	47
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
4.2.4	Uji Asumsi Klasik .....	50
4.2.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.2.6	Hasil Uji hipotesis .....	53
4.2.7	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	54
4.3	Pembahasan .....	54
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>56</b>
5.1	Kesimpulan .....	56
5.2	Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1.	Daftar cafe di wilayah Kota Jember khususnya di sekitar kampus...	5
4.1	Daftar Pelayanan Minuman di do Cafe .....	43
4.2	Statistik Deskriptif Demografi Responden .....	44
4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Harga ..	45
4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Pelayanan .....	45
4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan pembelian .....	46
4.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	47
4.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	47
4.8	<i>Collinearity Statistic</i> .....	48
4.9	Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda .....	50

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Tahapan Proses Keputusan Pembelian .....	18
2.2	Kerangka Konseptual .....	27
4.1	Struktur Organisasi do Cafe Jember .....	42
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.3	Hasil Uji Normalitas .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
1	Kuesioner Penelitian
2	Rekapitulasi Data Jawaban Responden
3	Hasil Uji Validitas
4	Hasil Uji Reliabilitas
5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di Cafe Jember. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di Cafe Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 90 responden. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa harga dan pelayanan secara individu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Cafe Jember. Hal ini menunjukkan jika harga di Cafe yang ditawarkan masih dapat dijangkau masyarakat, dan kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik, maka keputusan pembelian akan mengalami peningkatan yang signifikan. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 0,640, yang berarti 64,0% keputusan pembelian dipengaruhi oleh harga dan Kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 36,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

**Kata kunci:** harga, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of price and quality of service to purchase decisions in the do Cafe Jember. Quantitative descriptive research type with explanatory research design. Population in this research is all consumers do Cafe Jember. The sample used is 90 respondents. Analyzer uses multiple linear regressions. The results of research proved price and service quality individually have a positive and significant influence on purchasing decisions in the do Cafe Jember. This indicates if the price in the do Cafe Jember offered can still be within the reach of the community and the quality of service provided the better. Then the purchase decision will increase significantly. The result of determination analysis shows 0,640, which means 64,0% purchase decision according to price and service quality. While the remaining 36,0% influenced by other variables outside this study aims.*

*Keywords: price, service quality and purchasing decision*